

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI PT. BPR. IHUTHAN GANDA KARTASURA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ERWIN DWI PRASETYO

NIM : B100 100 052

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BPR. IHUTHAN GANDA KARTASURA”

Disusun Oleh :

ERWIN DWI PRASETYO

B 100 100 052

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 28 Februari 2014

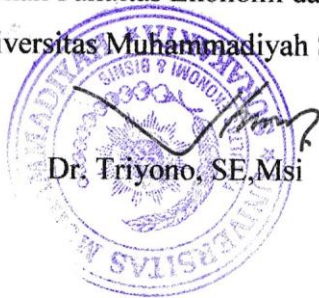
Pembimbing Utama


(Dra. Mabruroh, MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dr. Triyono, SE, Msi





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ERWIN DWI PRASETYO
NIRM : B 100 100 052
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BPR. IHUTHAN GANDA KARTASURA
:
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28 Februari 2014

Yang membuat pernyataan,

ERWIN DWI PRASETYO

MOTTO

- » “Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan, dan Istiqomah dalam menghadapi cobaan”. ‘Yakin, Ikhlas dan Istiqomah’ (Muhammad Zainudin)
- » “Barang siapa merintis jalan mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga” (H.R Muslim)
- » “Sesungguhnya Kepunsaan Allah-lah Kerajaan Langit dan Bumi. Dia menghidupkan dan mematikan. Tidak ada perlindungan dan pertolongan bagimu selain Allah” (William Cowper)
- » “Dreaming is the first step that you have to make. While, the act is the next step that you have to do” (Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk :

- ❖ Ibuku, yang senantiasa mengayangi, mengasuhku, selalu mendoakaku setiap waktu dan memberikan motivasi dengan sepenuh hati.
- ❖ Ayahku, yang telah mengayangi, membesarkanku, membimbingku, dan mendidikku dengan sepenuh hati serta doa restu nya untuk kesuksesanku.
- ❖ Kakakku yang selalu membantu, memberi saran, dukungan serta motivasi yang tiada hentinya.
- ❖ Sahabat-sahabat tercintaku FC Manajemen angkatan 2010 kelas B yang kompak selalu.

ABSTRAK

Perusahaan perbankan perlu memperhatikan perubahan kebutuhan nasabah yang diharapkan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi dengan cara menciptakan kualitas pelayanan yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan dengan tujuan menciptakan kepuasan nasabah.

Perumusan masalah yaitu: 1) Apakah ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR. Ihuthan Ganda Kartasura secara parsial? 2) Apakah ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR. Ihuthan Ganda Kartasura secara simultan?

Hipotesis adalah 1) Diduga ada pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR. Ihuthan Ganda Kartasura secara parsial. 2) Diduga ada pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR. Ihuthan Ganda Kartasura secara simultan.

Hasil analisis data adalah: 1) Hasil analisis uji t diperoleh nilai uji t_{hitung} *tangibles* (X_1) sebesar 2,905, *reliability* (X_2) sebesar 5,369, *responsive* (X_3) sebesar 2,580 *assurance* (X_4) sebesar 2,170 *empathy* (X_5) sebesar 4,255 dengan nilai $t_{tabel} = 1,99$, maka H_0 ditolak, sehingga ada pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles*, variabel *reliability*, variabel *responsive*, variabel *assurance* dan variabel *empathy* terhadap kepuasan nasabah. Ini membuktikan bahwa hipotesis yang pertama yang menyatakan “diduga ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR. Ihuthan Ganda Kartasura Sukoharjo secara parsial” terbukti kebenarannya. 2) Uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 73,952, angka tersebut berarti F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 2,35, sehingga secara simultan kelima variabel independen signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah. Ini membuktikan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan “Diduga terdapat pengaruh layanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan transaksi nasabah secara simultan” terbukti kebenarannya. 3) Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,843, hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (variabel *tangibles*, variabel *reliability*, variabel *responsive*, variabel *assurance* dan variabel *empathy*) menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 84,3% dan 15,7% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model.

Kata kunci : *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan nasabah

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BPR. IHUTHAN GANDA KARTASURA”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Studi S-1 dan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak sedikit kesulitan yang ditemui oleh penulis karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Sehingga dalam mencari solusinya penulis membutuhkan bantuan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, SE.,Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, M.M., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Mabruroh, M.M., Selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis

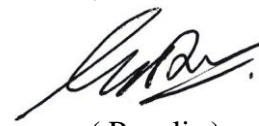
selama penyusunan skripsi ini. Dan juga beliau selaku Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh studi.

4. Para Dosen dan Staf pengajar di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas materi yang selama ini diberikan kepada penulis.
5. Para karyawan dan staf tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas pelayanan dan kemudahan administrasinya.
6. Bapak, Ibu, Kakak yang dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, dorongan semangat, dan doa restu selama ini serta atas asema yang telah berikan kepada penulis selama ini.
7. Sahabat-sahabat tercintaku Ikhsan, Giftrin, Andry, Sasti, Diyah, Ayu, Dian, yang selama ini selalu berjuang bersama-sama menyongsong kesuksesan .
8. Sahabat-sahabatku sepembimbing Febriarta, Sulis, dan Fauzi yang selalu memberikan dorongan dan penyemangat atas selesainya skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat Kos Serasi, Mukhtar, Trisdian, Septian, Qiat, Cahya, Cipto.
10. Sahabatku Fery Setya dan Arsanto Hestu yang selalu menghibur, tanpa memberikan dorongan motivasi dan penyemangat.
11. Sahabat-sahabatku Progdil Manajemen FE UMS angkatan 2010 khususnya kelas B atas kerjasama dan dorongannya selama ini.
12. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan

Semoga semua bentuk bantuan dan amal baik Bapak/ibu/saudara semua dapat diterima Allah SWT dan mendapat balasan sebaik mungkin, Amin. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan-penulisan dikemudian hari. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya bagi penulis.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Surakarta, 28 februari 2014



(Penulis)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	 6
A. Pemahaman Jasa	6
B. Pemahaman Konsep Kualitas	11
C. <i>Total Quality Service</i>	14
D. Kepuasan Pelanggan	25

E. Penelitian Terdahulu	28
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Hipotesis	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Uji Instrumen Data	38
G. Analisis Data	41
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Perusahaan	47
B. Diskripsi Data	67
C. Analisis Data dan Pembahasannya	69
D. Pembahasan	89
BAB V. PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Suku Bunga	62
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel IV.3 Karakteristik Usia Responden	68
Tabel IV.4 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	68
Tabel IV.5. Rangkuman validitas instrumen untuk variabel <i>tangibles</i> (X ₁)	70
Tabel IV.6. Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel <i>Reliability</i> (X ₂)	70
Tabel IV.7. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Responsive</i> (X ₃)	71
Tabel IV.8. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Assurance</i> (X ₄)	72
Tabel IV.9. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Empathy</i> (X ₅)	72
Tabel IV.10. Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	73
Tabel IV.11. Hasil reliabilitas pada variabel <i>tangibles</i> (X ₁), <i>reliability</i> (X ₂), <i>responsive</i> (X ₃), <i>assurance</i> (X ₄), dan <i>empathy</i> (X ₅), serta kepuasan nasabah (Y)	74
Tabel IV.12. Hasil Pengujian Normalitas	75

Tabel IV.13. Hasil Pengujian Multikolinieritas	76
Tabel IV.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel IV.15. Koefisien Regresi dan Standard Error Variabel penelitian	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi	50